幸せが実感できる瀬谷づくり

平成１９年度

瀬谷区　区政運営方針

瀬谷区幸感度区役所宣言

私たちは、地域の皆さまとともに課題に立ち向かい、ひとつひとつの仕事をきちんと丁寧に行うことにより、区民の皆さまが安心して暮らし、幸せを実感していただける、そういう瀬谷区づくりを目指します。

私たちは、区民の皆さまの視点を大切に、皆さまの期待を上回るサービスをお届けできる、種々ある地域のサービス業のなかにあって「地域の一番店」を目指します。

私たちは、これらのことを実現するため、「タウンサービス業」に徹することとし、皆さまに次のことをお約束します。

平成 18 年 6 月 1 日　　瀬谷区長　市原　正博

瀬谷区「幸感度」区役所　3 つのチャレンジ

「好感度」「高感度」「公感度」区役所へ

好　皆さまに好かれ信頼される区役所をつくります

いつも礼儀正しくさわやかに応対し、専門的なこともていねいに説明します。
職員一人ひとりが自らの仕事に責任をもって取り組む行政のプロフェッショナルとなります。
区民の皆さまの視点を大切に業務に向き合い、満足していただける仕事をします。

高　地域に密着した高感度な区役所をつくります

地域に出向き、真剣に考え、とことん話し合います。
区民の皆さまの声にいつでも耳を傾ける、地域に開かれた区役所をつくります。
地域のニーズと課題を的確に把握し、迅速に対応します。

公　区民の皆さまとともに新しい公共をつくります

地域の皆さまの活動を支援し、「地域発、元気な瀬谷区づくり」をすすめます。
すべての業務において最適なやり方ができているか、常に考え、改善します。
人にも環境にもやさしい暮らし“SEYA スタイル”を区民の皆さまとともにつくります。

区政運営方針 について

◎運営方針は、横浜市中期計画（平成 18 年度～22 年度）に基づき、横浜市の区・局・事業本部が業務の課題や地域の課題を踏まえ、各年度における重点的な目標や取組を明確にし、策定するものです。
あわせて、これらの課題や目標に対して、職員とともにどのように取り組もうとしているのか、その姿勢も示します。

◎瀬谷区では、区政運営方針を職員間はもとより、区民をはじめとするすべての皆さまと「対話」を進める題材として活用したいと考えています。
瀬谷区役所が行う活動について、より深くご理解いただき、またご意見をいただけるよう、すべての活動の中から主なものを抽出して、具体的な活動がイメージしやすいように紹介しています。

◎区政運営方針は、この冊子のほか、
・瀬谷区役所ホームページ
http://www.city.yokohama.jp/me/seya/uneihoushin/unei/h19/index.html
・広報よこはま瀬谷区版（6 月号）
でも紹介しています。

平成 19 年度 瀬谷区区政運営方針の対象範囲

対象組織
瀬谷区役所
◆機構：総務部（5 課 1 室）
福祉保健センター（4 課）
瀬谷土木事務所
◆職員数（嘱託員含む） 453 名
（平成 19 年 5 月 1 日現在）
・区長（1 名）
・副区長（総務部長）、福祉保健センター長、福祉保健センター担当部長、瀬谷土木事務所所長（部長職 4 名）
・各課職員・嘱託員（課長以下 448 名）
◆予算規模（19 年度 単位：千円）

自主企画事業費：	110,312
一般事業費：	45,820
区庁舎・区民利用施設管理費：	362,531
計	518,663

対象分野
瀬谷区役所が行う活動
（一部に横浜市の局及び瀬谷区で活動する団体の活動を含む）

対象期間
平成 19 年 4 月 1 日～平成 20 年 3 月 31 日
（一部過去に行った活動や将来の見通しを含む）

目 次

■ 幸感度区役所宣言 1
■ 区政運営方針について 2
■ 区長ごあいさつ 3
■ 瀬谷区の現状と課題 4 - 5
■ 平成 19 年度 瀬谷区区政運営方針について 6
■ 瀬谷区区政運営方針の推進・チェック体制 7
区づくり経営会議
PDCA サイクルの推進
■ 平成 19 年度 瀬谷区区政運営方針ハイライト 8

基 本 姿 勢

■ 責任 9
■ 関係づくり 9

経営面のアプローチ 「幸感度区役所+40」

■ 好感度 10-11
応対力-1 UP（ワンアップ）
区役所からの手紙 ほか
■ 高感度 12-13
まちのご意見番制度 ほか
■ 公感度 12
地域支援オフィスほか
■ 経営責任職（部長）のお約束 15
■ +40 の取組（各課のお約束） 16-30

政策面のアプローチ 「SEYA スタイル+40」

■ セーフティせや 31-35
まちの防災知恵袋 ほか
■ エコ＆健康 36-38
緑いっぱいふやし隊 ほか
■ やさしさ交流 39-45
アレルギーセンター跡施設活用 ほか
■ +40 の取組（区制 40 周年に向けた取組） 46

区民をはじめとするすべての皆さまとの関係づくりを通じて“幸せが実感できる瀬谷づくり”の実現に取り組みます

私たちは、地域とともに課題に立ち向かい、一つひとつの仕事を丁寧に行うことによって、区民の皆さまが安心してくらしてゆけるまち、幸せを実感して頂けるまち、そういう瀬谷区をつくっていきたいと考え、平成 18 年度から「瀬谷区区政運営方針」の基本理念を**“幸せが実感できる瀬谷づくり”**としています。

この基本理念を実現するため、今年度私たちは「幸感度区役所+40」「SEYA スタイル+40」の推進を目標として掲げました。

○「幸感度区役所＋４０」の推進～○

１８年度までに培ってきた「職員の力」と「チームワーク」。瀬谷区役所は「総合力」で区民の皆さまの幸せを支えます

「幸感度区役所」とは、区民の皆さまに瀬谷区に住む幸せを実感していただけるよう、瀬谷区役所として取り組むべきこと、あるべき姿を「好感度」「高感度」「公感度」の 3 つのキーワード（目標）で示したものです。

今年度は特に「+40」の取組として、区民の皆さまとのより良い関係を構築していくために、区民の皆さまと直接接する「現場」の視点を最も大切にしたいと考え、40 ある「現場」が特に重点的に取り組むことを「40 のお約束」として公表することとしました。

「お約束」を実現するため、職員間の「対話」を進めることで、目標や考え方の共有化を図ると同時に、区役所に与えられている責任を職員一人ひとりが認識し、役割をしっかりと果たしていくことで、区民の皆さまから信頼され、必要とされる「瀬谷区役所」を目指していきたいと考えています。

○「ＳＥＹＡスタイル＋４０」の推進～○

人と人、家族と家族、地域と地域。みんなが、さらにつながっていけるよう、これからも瀬谷区役所がお手伝いをします

「SEYA スタイル」とは、「セーフティせや」「エコ＆健康」「やさしさ交流」の頭文字をとったものです。瀬谷ならではの美しい水や緑、その中で育まれた人と人、家族と家族、地域と地域の“つながり”を大事にすることで、“安心”や“やさしさ”“あたたかさ”を感じることができる暮らしのことで、瀬谷区役所が提案するライフスタイルです。

今年度は、「+40」の取組として、平成 21 年に迎える区制 40 周年に向けて、多くの区民の皆さまが参画しながら、地域の活動やこどもたちの発想などを大切に育んでいけるような「手作りの 40 のプロジェクト」を進めるスタートアップの年にすることで「SEYA スタイル」のよりいっそうの共有・推進を図っていきたいと考えています。

○ 基本理念の実現に向けて ○

私たちは、これらの活動を、区民の皆さまはもとより、事業者、団体の方々など、瀬谷区に関係するすべての方々と一緒になって、進めていきたいと考えています。

基本理念の実現には、皆さまの参加がぜひ必要です。

「瀬谷区区政運営方針」をぜひお読みいただき、ご意見、ご感想など皆さまの率直な声をお聞かせください。

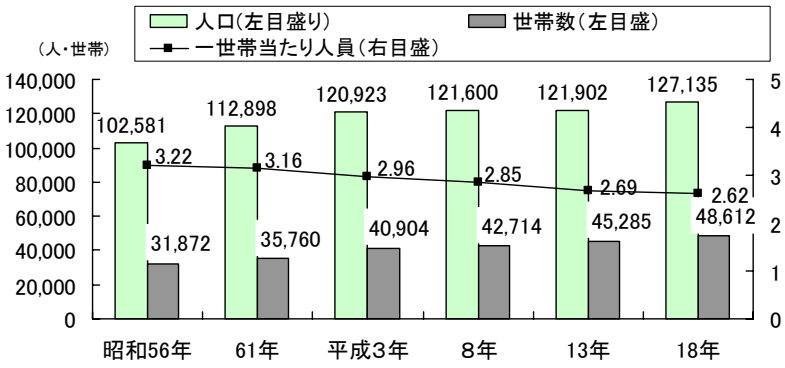
平成 19 年 6 月 1 日　瀬谷区長　市原　正博

瀬谷区の現状と課題

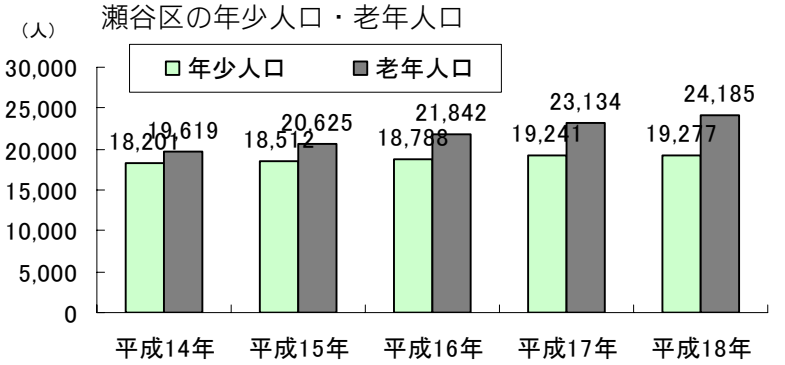
（出典：平成 19 年度刊行　瀬谷区勢統計要覧、平成 18 年 9 月実施瀬谷区民意識調査ほか）

■瀬谷区の区民特性

瀬谷区の人口・世帯数



瀬谷区の年少人口・老年人口



○平成 18 年の人口は 127,135 人で、ここ 10 年の増減率は＋4.6%であり、安定した状況となっています。

○平成 12 年の昼夜間人口比率は 76.0%であり、全市 90.5%の中で市内 13 位（18 区中）と低く、区外への通勤者の流出が大きい状況となっています。

○平成 18 年の年少人口は 19,277 人、老年人口は 24,185 人となっており、平成 13 年からの増減率は、年少人口は+5.8%（全市+2.5%）、老年人口は+30.2%（全市+24.9%）となっています。特に年少人口の割合は、15.0%で市内で 3 位（18 区中）となっており、こどもが多いまちといえます。

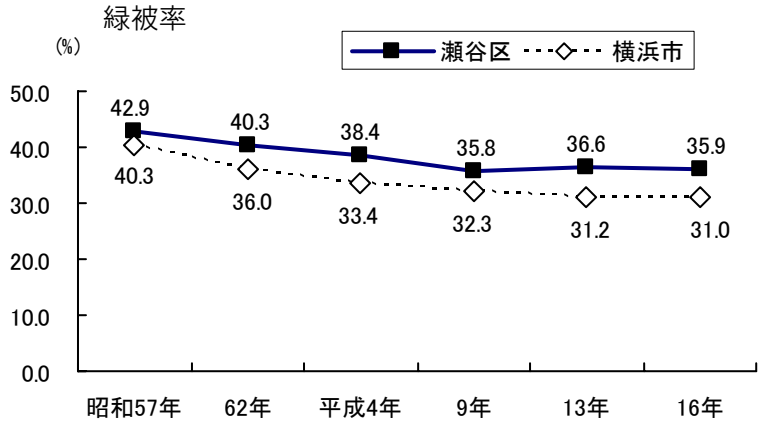
○平成 18 年の生産年齢人口比率は 66.2%で、市内で 18 位（18 区中）となっています。

○平成 17 年度の要介護者認定数は、3,436 人となっており、平成 13 年度からの増減率は、+57.7%となっています。

○平成 17 年度の生活保護世帯は 1,525 世帯となっており、平成 13 年度からの増減率は、+90.6%（全市 32.9%）となっています。

■瀬谷区の生活環境

緑被率



都市計画道路の整備率

区名	計画延長 (km)	計画延長 (km)	整備率 (%)
瀬谷区	29,930	11,190	37.4
横浜市	688,860	428,860	62.3

○区域面積 17.11 平方キロで市域の約 4%を占め、18 区中 16 位の小規模な区です。そのうち市街化調整区域が 31.4%となっています

○緑被率は 35.9%で市内 7 位ですが、5 本の川が流れる豊かな環境を持っています。

○都市計画道路の整備率は 37.4%で、18 区中 17 位で、道路網整備が大きく遅れており、区民意識調査でも道路・歩道整備の要望が 31.3%と第 4 位になっています。

○区内事業所数は 3,006、従業者数は 25,141 人となっており、人口比 20.0%であり、産業の集積が小さい状況です。

○区内の住宅は戸建 51%で全市 39%に比べかなり多い状況です。

○住宅所有別形態では公営住宅比率 14%で全市 7%の倍となっています。

瀬谷区民意識調査（平成 18 年 9 月実施）

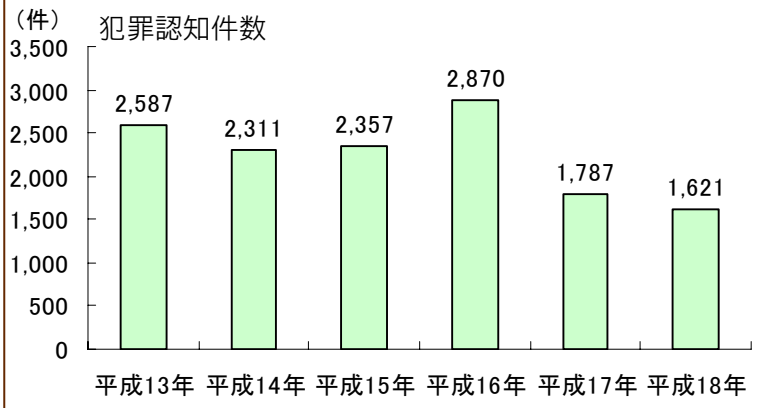
■区政で特に力を入れてほしい分野

①防犯・防災　40.5%
②地域医療　33.4%
③高齢者支援　32.6%
④道路・歩道整備　31.3%
⑤子育て　21.7%

■環境保全について

・多少の不便さを感じても環境を守りたい　69.9%
・農地や緑は多少犠牲になっても良いから、開発が進み交通、買い物がもっと便利なまちがよい　23.2%

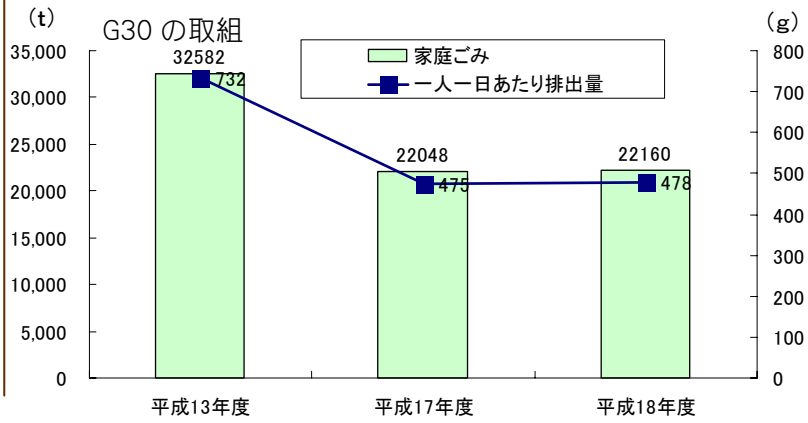
■瀬谷区の状況



○瀬谷区には 12 地区連合、155 の自治会町内会があり、区民の自治会町内会加入率は 86.6%で市内 2 位であり、地域活動が盛んです。

○犯罪認知件数が平成 18 年 1,621 件で、平成 16 年度比で 43.5%減少しており、地域の防犯活動の成果などが出ています。

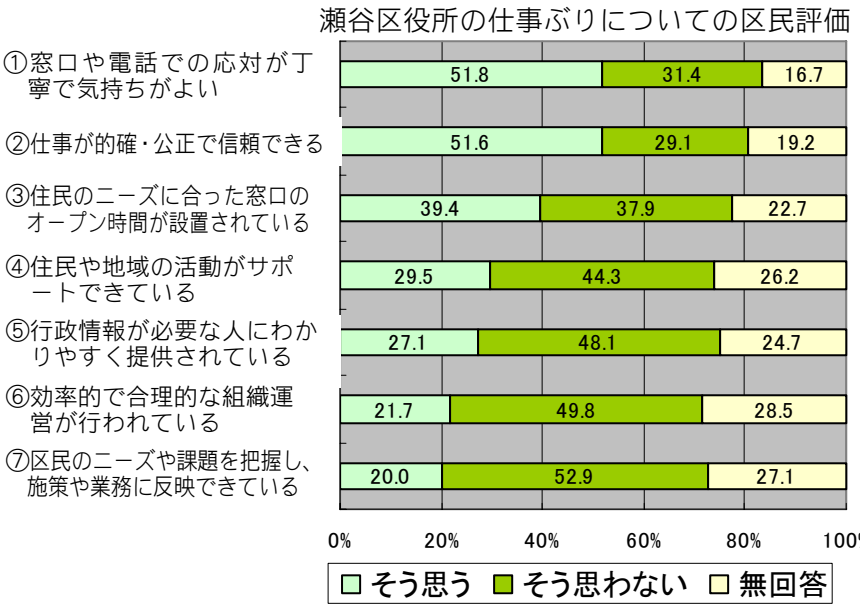
○G30 の取組で 18 年度の排出量が一人一日当たり 478ｇで、目標 475ｇを達成できませんでしたが、家庭ごみの減量率は平成 13 年度比 32.0%となっており、市全体の削減率 31.3%を上回っています。



瀬谷区民意識調査（平成 18 年 9 月実施）

■地域でのボランティア活動等への関わりについて
- 関わっている　5.2%
- 関わっていないが、関わりたいと思っている　46.5%

■瀬谷区役所の現状・課題



○同時に質問したそれぞれの項目の「重要度（期待度）」は、6 割～7 割台であり、いずれも区民の期待は高いといえます。

○窓口・電話応対の満足度については、50%を越えており、これまで区役所が行ってきた取組に一定の成果があったと考えられますが、重要度が 71.2%と非常に高いことから、更なる向上のための取組が必要です。

○仕事の的確・正確性については、50.0%を越えていますが、区役所が果たすべき社会的責任として、最も重要なものであることから、各職員レベル・組織レベルで取組を強力に推進する必要があります。

○⑤⑦の評価のとおり、広報・広聴の評価が 20%台と低いことから、これまでの取組に加え、双方向コミュニケーションをさらに充実し、広報・広聴の連動を図る必要があります。

窓口応対力向上プロジェクト（平成 16 年度～18 年度）

■民間コンサルタントによる外部評価（5 段階評価）

平成 16 年 9 月：2.2 点 ▶ 平成 17 年 2 月：2.4 点 ▶ 平成 18 年 1 月：2.7 点

▶ 平成 18 年 12 月：2.9 点

職員仕事満足度調査（平成 19 年 1 月実施）　【瀬谷区分を抽出】

■仕事で成長していると感じる	83.2%（本市 75.7%）
■仕事にやりがいや意欲を感じる	80.5%（68.4%）
■責任感と緊張感を持って業務に当たっている	95.8%（93.1%）
■仕事上の課題解決に主体的に行動している	87.0%（81.3%）
■業務の見直しにあたって市民ニーズを反映させることを意識している	81.4%（71.7%）

平成１９年度瀬谷区区政運営方針の策定経過

平成 19 年度の瀬谷区区政運営方針を策定するにあたり、まず行政評価（民間度チェック）に基づく平成 18 年度瀬谷区区政運営方針の振り返り及び、区民意識調査をはじめとする各種データの整理・分析を行いました。

その結果、平成 18 年度に設定した基本理念「幸せが実感できる瀬谷づくり」及び施策「経営面のアプローチ：幸感度区役所への 3 つのチャレンジ」「政策面のアプローチ：人にも環境にもやさしい暮らし“SEYA スタイル”への 3 つのプロジェクト」の設定に妥当性があること、さらに進める必要性があると判断しました。

その結果を踏まえ、平成 19 年度瀬谷区区政運営方針骨子（案）を策定し、各職場での検討、全職員アンケート、８回の区部課長検討、区づくり経営会議、副市長による面談、市長確認を経て、内容を確定しました。

平成１９年度瀬谷区区政運営方針の共有

瀬谷区区政運営方針の基本理念「幸せが実感できる瀬谷づくり」を実現するためには、職員はもとより、区民をはじめとするすべての皆さまと目標や考え方を共有することが最も重要であると考えています。

平成 18 年度には、瀬谷区区政運営方針を職員間で共有するため、区長が職員と直接意見交換する場を 18 回設けたほか、瀬谷区改革推進委員会「区役所の礎プロジェクト」が中心となって、「瀬谷区区政運営方針取扱説明書」を作成し、これをテキストとして各所属において意見交換会を実施しました。

また、区民の皆さまと瀬谷区区政運営方針を共有する取組として、「幸感度区役所宣言」を全職場窓口に掲示したほか、組織横断的に区民の皆さまへの効果的な広報を検討する「PR 担当者会議」が中心となり、基本理念「幸せが実感できる瀬谷づくり」を区庁舎内に掲示しました。

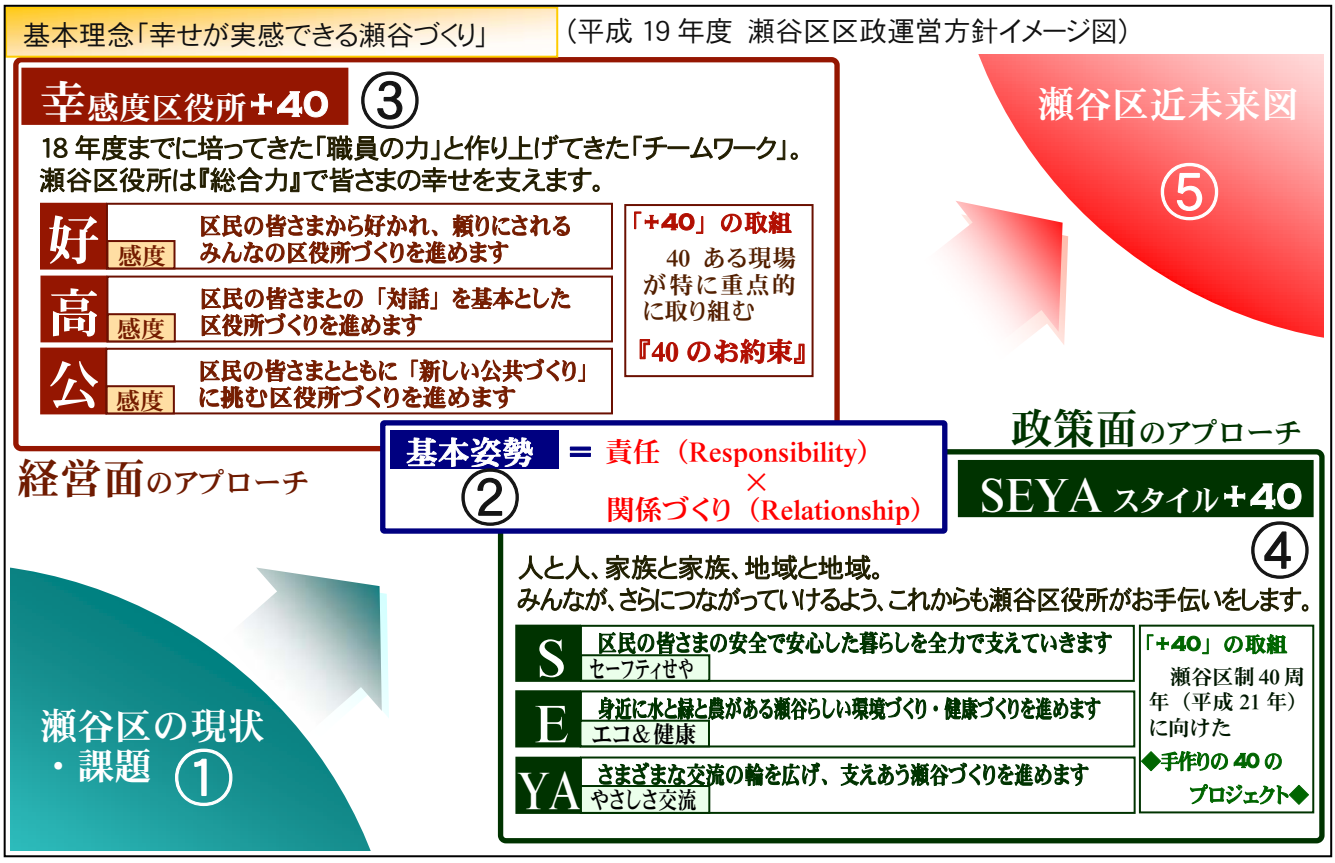
幸感度区役所宣言

平成 19 年度についても、区長が職員と直接意見交換する場を 12 回設けるなど、引き続き職員間で瀬谷区区政運営方針を共有する取組を進めるほか、区役所が活動した成果や区役所からのメッセージをつづった「区役所からの手紙」を発行するなど、区民をはじめとするすべての皆さまとの「対話」を進めます。

平成１９年度瀬谷区区政運営方針の構成

平成 19 年度、瀬谷区役所は、「①瀬谷区の現状」を踏まえ、「②基本姿勢（責任×関係づくり）」をすべての活動のベースに、経営面のアプローチとして「③幸感度区役所+40」、政策面のアプローチとして「④SEYA スタイル+40」に取り組みます。（下記イメージ図参照）

これらの取組を通じて、基本理念「幸せが実感できる瀬谷づくり」の実現を目指すとともに、おおよそ 5 年後の瀬谷区のあるべき姿「⑤瀬谷区近未来図」を目指します。



瀬谷区区づくり経営会議について

瀬谷区では、平成 15 年度から、区政における意志決定機関として「瀬谷区区づくり経営会議」を設置しています。

会議においては、区政運営方針や重要な施策について協議・決定されます。また、区役所が実施する様々な業務・事業について、 区民の皆さまの意向が反映され、円滑に推進されるよう、情報交換や意見調整等を行っています。

平成 19 年度瀬谷区区政運営方針策定についても、各職場及び 8 回の区・部課長による検討の後、区づくり経営会議において、区政運営方針（案）の決定を行い、副市長による面談、市長確認を経て、内容を確定しました。

区政運営方針の推進にあたっても、中間振り返り（10 月）、期末振り返り（3 月）時に区づくり経営会議において進ちょくの確認を行うほか、必要に応じて会議を開催し、適切な目標管理を行っていきます。

瀬谷区区づくり経営会議メンバー
〇議長：区長
〇委員：副区長、福祉保健センター長、福祉保健センター担当部長、瀬谷土木事務所長、総務課長、区政推進課長、福祉保健課長

ＰＤＣＡサイクルの推進

区民の皆さまの声やニーズを施策や業務、事業に反映させ、計画(PLAN)・実行(DO)し、外部(自己)評価(CHECK)を行い、また次年度以降に生かす(ACTION)「PDCA サイクル」の徹底を推進しています。

本市では、平成 18 年度から、監査委員による行政監査（評価）の中に、民間度チェック（所管区局・課等による自己評価）を組み込んだ新たな「横浜型行政評価システム」を導入しています。

瀬谷区では、「横浜型行政評価システム」をさらに発展させた「瀬谷区版行政評価システム」を導入し、その結果を区役所窓口で公開しています。また、平成 18 年度瀬谷区区政運営方針の期末振り返りに反映させ、冊子として区民の皆さまに配布するとともに、瀬谷区役所ホームページで公開しています。

今後も、区民の皆さまに区政運営の状況を積極的にお知らせすることで、ご意見や提案をいただく「対話」を積極的に進めていきます。

平成 18 年度瀬谷区区政運営方針期末振り返り
ホームページアドレス：
http://www.city.yokohama.jp/me/seya/uneihoushin/unei/h18/kimatu/index.html

瀬谷区版行政評価システム

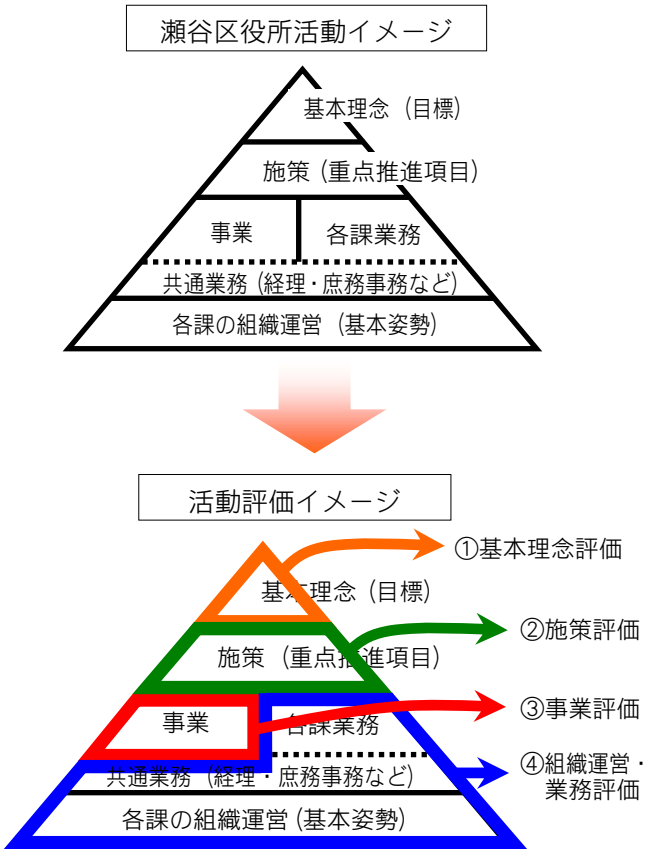
■特徴

① 瀬谷区役所が行う活動を正確に評価し、区民の皆さまに説明するため、横浜型行政評価システムによる「事業評価」に加え、瀬谷区が行う活動の相当部分を占める「組織運営・業務評価」を瀬谷区独自に行います。

② 自己評価を基本としながら、区民アンケート等を積極的に生かすことにより、客観性の向上を図ります。

③ 区政運営方針策定時に、評価システムとして明確に位置づけることで、年度当初から中間・期末振り返り時の達成状況を意識した業務・事務執行を図るなど、ＰＤＣＡサイクルの徹底を図ります。

■評価イメージ



■評価方法

上記①～④について、それぞれシートを用いて評価を実施します。

評価にあたっては、適応性、有効性、目標達成度、経済性・効率性、正確性・信頼性などの評価項目について、採点（1～4 点）を行います。各評価項目を合計し、100 点満点に換算したのち、総合評価ランクを 5 段階評価（A～E）で表示します。